	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 1 de 5

0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

PERIODO DE INFORME:		01 Enero a 31 de Marzo
TIPO DE REPORTE:	Proceso	
NOMBRE DEL PROCESO / ZONA:	GESTION DEL TALENTO HUMANO	
NOMBRE DEL L.E.G.:	Sara Lucia Calderón	
NOMBRE LIDERES / REPRESENTANTES DE PROCEDIMIENTO:	ZAO	HECTOR ALFONSO CASTIBLANCO PLAZAS
	ZCAR	ROSALBA PEREZ OVIEDO
	ZCBC	MARIA ELENA LOPEZ GOMEZ
	ZCBOY	ELSA DE JESUS GUARIN VELANDIA
	ZCORI	CLAUDIA PATRICIA GONZALEZ ACEVEDO
	ZCSUR	JUANA PATRICIA DIAZ OLAYA
	ZOCC	NANCY RESTREPO SANTOFIMIO
	ZSUR	NANCY BOLIVAR COLLAZOS

IMPORTANTE: Se sugiere que el informe sea concreto. En caso de no reportar información no debe eliminarse ningún título, pero debe justificarse la razón por la cual no se reporta.

1 PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO

1.1 ANALISIS SITUACIONAL ANTERIOR


Con base en la información analizada en el ITG anterior, para aquellas situaciones que ameritaron la toma de acciones a emprender por **recurrencia** (Aquellas situaciones que en el trimestre se presentan en cantidades representativas y que representan un alto porcentaje del total de PQRS que ingresan al proceso), o **reincidencia** (Aquellas situaciones que se vuelven a presentar en dos o más trimestres según se presente la situación) o **realimentación desde otras fuentes de información**, registre la siguiente información:

TIPO DE SITUACION	TEMA	ACCION PLANTEADA EN EL ITG ANTERIOR	DETALLE DEL AVANCE DE LA ACCIÓN
Elija un elemento.			
Elija un elemento.			

Nota: Del ITG anterior no se realizó reporte de alguna de situación de recurrencia o reincidencia relacionada con los PQRS.

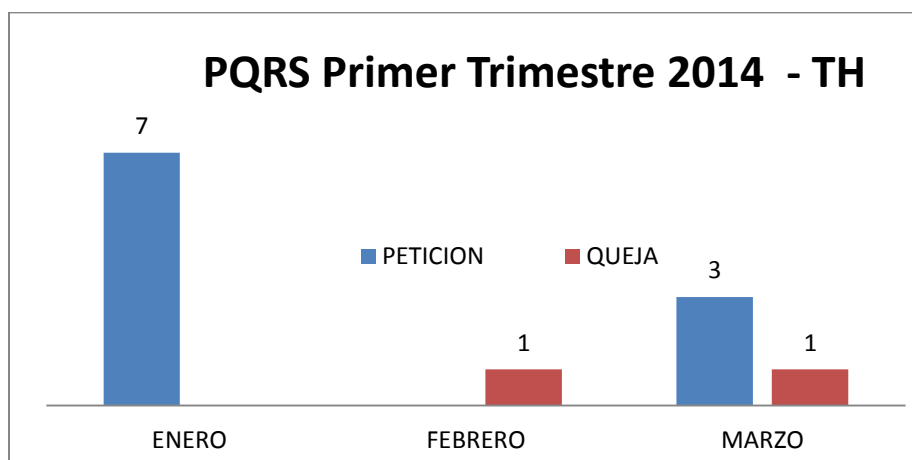
1.2 SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Teniendo en cuenta la información y estadísticas suministradas por el Sistema de Atención al Usuario, para el trimestre actual, relacione los temas que presentan algún tipo de **recurrencia** o **reincidencia** (Aquellas situaciones que se vuelven a presentar en dos o más trimestres según se presente la situación) y diligencie la siguiente información:

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 2 de 5

TIPO DE SITUACION	TEMA	ANALISIS DE LA SITUACION	¿LA SITUACION ESTA CONTROLADA?	EN CASO DE NO ESTAR CONTROLADO INDIQUE LA ACCION A EMPRENDER
Elija un elemento.			Elija un elemento.	
Elija un elemento.			Elija un elemento.	

NOTA: En el caso que su proceso no tenga PQRS continúe con el siguiente punto.





No se presentan situaciones de recurrencia, ni reincidencia en el trimestre actual en comparación al anterior trimestre en cuanto a las PQRS reportadas, de igual forma no se presenta recurrencia ni reincidencia en las situaciones de PQRS detectadas para este trimestre comparando mes a mes.

1.3 REALIMENTACIÓN DESDE OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN.

Realice el análisis de la realimentación, entendiéndola como la percepción del cliente ante el producto y/o servicio entregado por parte del proceso (ejemplo: correo electrónico, radio entre otras). Tenga en cuenta dentro del análisis dar respuesta a las siguientes preguntas:

FUENTE DE INFORMACIÓN	DE SITUACIÓN O ASUNTO	ANALISIS DE LA SITUACIÓN	¿LA SITUACIÓN ESTA CONTROLADA?	EN CASO DE NO ESTAR CONTROLADO INDIQUE LA ACCIÓN A EMPRENDER
Encuesta de satisfacción aplicada	Jornadas de inducción y de	ZAO: De acuerdo con los resultados obtenidos en la	Si	

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)		CODIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		VERSIÓN: 1-21-03-2014
			PÁGINAS: Página 3 de 5
<p>a las actividades de inducción y de reinducción realizadas en los diferentes centros del país.</p>	<p>reinducción</p>	<p>encuesta, se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios asistentes a la jornada de inducción y reinducción, está en un porcentaje del 93% contra un porcentaje del 1% de insatisfacción y un 6% de neutralidad, lo cual significa la importancia que los usuarios le confieren a la jornada de inducción y reinducción.</p> <p>ZCAR: Con respecto a la evaluación de satisfacción, se observa que el 88% de los asistentes al evento estuvieron totalmente de acuerdo con la jornada, un 9% de acuerdo y un 3% restante totalmente en desacuerdo, por lo que se concluye que la actividad cumplió con los parámetros establecidos, en cuanto a la calidad del evento de los expositores.</p> <p>ZOCC: En términos Generales, la encuesta arroja los siguientes datos:</p> <p>Satisfacción en los temas propuestos; sin embargo, es necesario al momento de realizar la invitación y evaluación de los eventos; que se determine el grupo al cual aplica las capacitaciones.</p> <p>La dinámica, temas y expositores han sido muy bien evaluados en ambos eventos</p> <p>ZSUR: Teniendo en cuenta que los indicadores de capacitación, inducción y reinducción en la Zona Sur se cumplió en un 100%, el nivel de satisfacción tiene una valoración alta, teniendo en cuenta que de los 123 encuestados el ponderado es entre 4.3 y 4.7, siendo 5 la calificación más alta. Por lo anterior se concluye que la actividad cumplió con los</p>	

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)		CÓDIGO: F-3-1-1	
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		VERSIÓN: 1-21-03-2014	
			PÁGINAS: Página 4 de 5	
		<p>parámetros establecidos, en cuanto a la calidad del evento y de los expositores.</p> <p>SEDE NACIONAL: Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción, se puede concluir que la actividad de inducción cumplió con el objetivo propuesto, cumpliendo con las condiciones logísticas y de contenidos, logrando una calificación de 4,1, nivel satisfecho según la escala de calificación.</p>		
Encuesta de satisfacción aplicada a las actividades de capacitación.	Capacitación en actualización para pensionados.	NIVEL NACIONAL: Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción se puede concluir que la actividad de capacitación cumplió con el objetivo propuesto, cumpliendo con las condiciones logísticas y de contenidos, logrando una calificación de 4,4, nivel satisfecho según la escala de calificación.	Si	

NOTA: En el caso que su proceso no haya recibido realimentación desde otras fuentes de información continúe con el siguiente punto.

2 DESEMPEÑO DEL PROCESO


2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.

- a. Con base en la información del ITG anterior, para aquellos indicadores que ameritaron la toma de decisiones a emprender registre la siguiente información:

INDICADOR	ACCIÓN TOMADA	DESCRIPCION DEL AVANCE

Nota: Los indicadores durante el último trimestre del año 2013, no registraron ningún comportamiento atípico.

- b. Tomando en cuenta el último reporte publicado, realice el correspondiente análisis seleccionando únicamente aquellos indicadores de proceso que manifiestan los siguientes comportamientos:
- **Desempeño bajo** (Indicadores que tienen mediciones por debajo del límite de control inferior).
 - **Sobredimensionamiento de la medición** (Indicadores que sobrepasan el límite de control superior).
 - **Comportamiento constante** (Indicadores que mantiene un comportamiento constante durante los últimos 4 periodos de medición), para determinar la pertinencia del indicador.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 5 de 5

- **No suministro de datos en el periodo de reporte del indicador** (indicadores que en alguno de los periodos que debió reportar información no la reportó).

Para cada uno de los indicadores que presente alguna de las situaciones anteriores indique:

- Nombre del indicador
 1. Inducción a los Servidores Públicos de Planta Administrativa
 2. Participación de los Servidores públicos administrativos en actividades de capacitación
 3. Inducción al personal de contrato de apoyo a la gestión
 4. Seguridad Industrial del Personal Administrativo
 5. Seguridad Industrial del Personal Académico
 6. Salud Ocupacional del personal administrativo

- Tipo de comportamiento
Comportamiento constante.


- Análisis del comportamiento
Los indicadores mencionados se mantienen en el límite de control respetando el nivel medio de calificación.

- Decisiones o acciones a emprender
Reformulación de los indicadores, teniendo en cuenta que las situaciones actuales de medida están controladas.

2.2. ASPECTOS A DESTACAR DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO

- a. Con base en la información del ITG anterior, para aquellos aspectos a los cuales se les proyectó una acción futura a emprender, registre la siguiente información.

ASPECTO RELACIONADO	ACCIÓN PROYECTADA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.	Establecer los programas y protocolos de seguridad del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.	Teniendo en cuenta el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), en su primera fase de diagnóstico y documentación, por lo cual se están diseñando los protocolos de seguridad. El programa del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo (SG-SST) y el plan de trabajo se encuentran ya en ejecución.
Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.	Definir plan de acción de los panoramas de factores de riesgos	De acuerdo al cronograma establecido dentro del SG-SST, actualmente se están ajustando los panoramas de riesgo, para su posterior implementación a partir del segundo semestre de 2014.
Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.	Definir planes de emergencias en cada uno de los centros de trabajo	De acuerdo al cronograma establecido dentro del SG-SST, actualmente se están ajustando los planes de emergencia, para su posterior implementación a partir del segundo semestre de 2014.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)		CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		VERSIÓN: 1-21-03-2014
			PÁGINAS: Página 6 de 5
Gestión del talento humano	Estandarizar y unificar con bienestar institucional, los formatos de reporte de información por parte de las zonas.	Se realizan reuniones con el área de bienestar, quienes comunican que la información del SNIES referente a medicina preventiva, se reportara a bienestar por medio de un aplicativo en línea, la cual se compartirá con la GTHUM. La información restante correspondiente al SNIES, como capacitación, inducción, reinducción y brigadas de emergencias, los líderes zonales de talento humano, la reportaran directamente a la GTHUM.	
Gestión del talento humano	Unificación de los riesgos (mapa de riesgos) del proceso a nivel zonal, en coherencia con los del proceso.	Teniendo en cuenta los lineamientos de la oficina de control interno, la redefinición de los riesgos se dará en el segundo trimestre de 2014.	
Gestión del talento humano	Redefinir los indicadores para medir el comportamiento del proceso de GTHUM.	A partir de la elaboración de los programas de capacitación, inducción y reinducción y del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo (SG-SST), se proyecta los nuevos indicadores. Igualmente se está en espera de los respectivos lineamientos de la gerencia de calidad y mejoramiento universitario.	
Compensación	Pago Indemnización de vacaciones	A partir de Enero se incluyó dentro del proceso de Nomina el pago de la indemnización de vacaciones del personal de Planta Administrativa, permitiendo tener la información dentro del Programa de nómina y las consultas e informes se den desde el mismo .	
Compensación	Modificación Formato para Reporte de Novedades de Tutores -	Se modifica el formato para dar más claridad al reporte de Novedades de Tutores y Unificar solo uno.	
Compensación	Creación Formato Determinación Clasificación Categoría Tributaria	Se crea el formato con el fin de dar cumplimiento a las normas Tributarias y exigidas por la DIAN.	

b. Indique los aspectos que no están relacionados en los indicadores pero que tuvieron impacto en el desempeño del proceso, que por su importancia ameritan o ameritaron la toma de decisiones y la implementación de acciones, ejemplo: automatización, normatividad, agentes externos entre otros. Para cada uno de ellos relacione la siguiente información:


- Aspecto
- Decisión tomada y/o acción tomada o proyectada [Formato Determinación Clasificación Categoría Tributaria](#)

3. CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL PROCESO

Relacione los productos y/o servicios estandarizados en el proceso, y únicamente para aquellos que no fueron conformes diligencie las columnas 3, 4, 5 y 6. Del siguiente cuadro.

NOTA: En caso de presentarse productos y/o servicios no conformes que ameriten la implementación de acciones correctivas o preventivas, realizar la formulación de plan de mejoramiento a través del [SSAM](#).

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CODIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 7 de 5

1. NOMBRE DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL PROCESO (Ficha de producto)	2. TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL TRIMESTRE	3. TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES GENERADOS EN EL TRIMESTRE	4. CENTROS REGIONALES EN LOS QUE SE ORIGINARON LOS PRODUCTOS NO CONFORMES	5. REQUISITOS INCUMPLIDOS (Si el requisito se encuentra referenciado en la ficha del producto, se debe documentar textualmente, de lo contrario documéntela en esta columna)	6. INDIQUE LA CORRECCIÓN QUE SE DIO POR PARTE DEL LIDER DEL PROCEDIMIENTO EN CASO QUE EL REQUISITO NO SE ENCUENTRE DOCUMENTADO EN LA FICHA DE PRODUCTO (De lo contrario deje el espacio en blanco)

4 ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DEL PROCESO

4.1 Con base en la información registrada en el último reporte del Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM, seleccione únicamente aquellas acciones vencidas y sin iniciar (en estado rojo y amarillo respectivamente). Indique:


- a. Código de acción y razones por las cuales no se han cerrado las acciones en estado rojo en las fechas estipuladas, y actividades a seguir para dar cierre formal a las acciones vencidas.
- b. Código de acción y razones por las cuales no se ha dado inicio formal a las acciones en estado amarillo y actividades a seguir para dar inicio a las acciones sin iniciar.

4.2 Indique aquellas situaciones que podrían incidir en la reaparición de los hallazgos de las acciones cerradas en el periodo. Tome como base el análisis de causas realizado para la formulación de plan de mejoramiento de ese hallazgo.

Nota: No se tienen acciones pendientes en el SSAM

5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO

Con base en la Información diligenciada en la aplicación de Mapas de Riesgos, enuncie los riesgos que se presentaron en el periodo reportado y las acciones tomadas.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 8 de 5

Riesgo	Acciones tomadas de mitigación
Personal sin inducción y re inducción	Se realizaron las jornadas de inducciones y re inducciones a nivel zonal y en la sede nacional.
Falta de implementación del programa y planes de seguridad y salud en el trabajo.	Se socializaron las actividades a realizar del programa de seguridad y salud en el trabajo, junto con los lineamientos para su cumplimiento; desde la sede nacional.

Nota: Es importante resaltar que existe una necesidad de realizar ajustes, modificaciones, eliminaciones y/o mantenimientos a los riesgos del proceso; esta actividad se procederá a realizar para el segundo trimestre 2014.


6 CAMBIOS AL PROCESO

De acuerdo a los diferentes ejercicios de revisión y/o evaluación realizados durante el periodo, que hayan implicado cambios en el sistema de gestión de la calidad SGC, como: optimización, eliminación y/o mejora indique:


- Cambios implementados al proceso en el periodo de reporte.

Se reporta a continuación los cambios que se realizaron en el proceso:

Procedimiento	Responsables procedimiento	Punto de control	Mejoras
Reclutamiento, selección y vinculación de personal	Se definen dentro de este procedimiento los distintos responsables de la ejecución del procedimiento incluyendo a toda la comunidad UNADISTA.	Se incluyen nuevos puntos de control, pasando de 3 a 10 nuevos puntos, los puntos de control se enfocan en: 1. Identificación y revisión de necesidades de vinculación. 3. Aplicabilidad en las pruebas de conocimientos específicos. 4. Aprobación de pruebas y del informe de evaluación. 5. Autorización y aceptación de nombramientos.	Se realizan mejoras en la reducción de actividades del procedimiento de forma que antes se contemplaban 53 actividades y con la formulación del nuevo procedimiento se reduce a 46; buscando optimizar la ejecución de las mismas y que no se presente repetición.
Inducción y re inducción del Talento Humano	Dentro de la identificación de responsables se	Se incluyen nuevos puntos de control pasando de 1 a 5, los	Se realiza mejora en la reducción de actividades de 15 que se habían descrito en el

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CODIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 9 de 5

	<p>tienen en cuenta a los directores regionales y a los jefes de unidad.</p>	<p>puntos se enfocan en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de aplicabilidad (inducción o re inducción) 2. Clasificación de inducción específica y general dirigida al personal que ingresa por primera vez a la institución. 3. Aprobación o desaprobación en las evaluaciones de aprendizaje y satisfacción. 	<p>anterior procedimiento; actualmente el procedimiento cuenta con 7 actividades debido a que se integraron las actividades de inducción con re inducción.</p> <p>Se elimina el formato de inscripción y asistencia a eventos y se crea un registro digital para la inscripción.</p> <p>Se elimina el instructivo para aplicación de inducción y re inducción al personal administrativo y el formato de seguimiento a la inducción para el personal administrativo.- Actualmente se realiza seguimiento en el formato de acta de la universidad el cual esta estandarizado.</p> <p>Los registros evaluación de satisfacción, de evaluación de aprendizaje y el de inscripción que se están utilizando para el desarrollo de este procedimiento son en línea.</p>
<p>Capacitación del Talento Humano</p>	<p>Dentro de la identificación de responsables se tienen en cuenta a los directores regionales y a los jefes de unidad.</p> <p>Dos responsables que son la VIACI y GTHUM.</p>	<p>Se definen unos nuevos puntos de control 5 ; los cuales hacen referencia a los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de contratación externa para capacitación y si aplica convenio o no. 2. Realización de la evaluación de impacto. 3. Realización de la 	<p>Se reducen las actividades del procedimiento de 17 a 15 actividades, buscando ajustar dos actividades similares que se desarrollan en una sola actividad como lo eran: la identificación de objetivos de capacitación y la aprobación.</p> <p>Se plasma la utilización del registro en línea para las capacitaciones y el registro en línea de la evaluación del impacto y de satisfacción.</p>

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 10 de 5

		<p>evaluación de Satisfacción.</p> <p>4. Verificación del cumplimiento de las encuestas de satisfacción y de impacto.</p>	
Compensación	En la definición de los responsables se tuvo en cuenta la definición de la gerencia de TH y de los directores de centro.	<p>Se definen nuevos puntos de control asociados a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar información 2. Corroboración de información mediante vistos buenos. 	<p>Se realizó una integración del procedimiento compensación y desvinculación, creando finalmente solo uno de compensación que incluye los dos temas.</p> <p>Se modificaron los formatos de información de embargos, el formato para el reporte de novedades de tutores; asociados a este procedimiento.</p> <p>Se crearon los formatos de determinación clasificación categoría tributaria y el formato de declaración juramentada para declarantes de renta; asociados a este procedimiento.</p>
Seguridad y salud en el trabajo	Se están adecuando de forma que su enfoque sea más claro hacia el usuario y que se cumplan los requisitos de la norma OHSAS 18001.		

- Cambios proyectados a realizar.

Construcción del procedimiento de contratación de apoyo a la gestión el cual busca dar claridad a todos los usuarios frente a esta actividad del proceso de Gestión del Talento Humano